

1999 ANNUAL REPORT

CA20N
CC140
-F77

Government
Publications



Board of Funeral Services

1999 ANNUAL REPORT

Board Membership

The Board of Funeral Services was established by the *Funeral Services Act* in 1976 to succeed the Board of Administration, which had a history dating back to 1914.

The current legislation, the ***Funeral Directors and Establishments Act***, requires that the Board be composed of thirteen members, eight funeral directors and five public persons. All members are appointed by the Lieutenant-Governor-in-Council.

MEMBERS OF THE BOARD OF FUNERAL SERVICES

	1999	2000
Chair	Harold Wilson* <i>Belleville</i>	Joe Salini <i>Thunder Bay</i>
Vice-Chair	Joe Salini <i>Thunder Bay</i>	Scott Doney <i>Shelburne</i>
Executive Member	Scott Doney <i>Shelburne</i>	Bill Steadman* <i>Toronto</i>
	Bill Maguire* <i>Cobourg</i>	Carl Compton* <i>Toronto</i>
	Thomas Preston* <i>Oakville</i>	Bill Maguire* <i>Cobourg</i>
	Bill Steadman* <i>Toronto</i>	Thomas Preston* <i>Oakville</i>
	Bruce Humphrey <i>Toronto</i>	Harold Wilson* <i>Belleville</i>
	Allan Lee <i>Harriston</i>	Bruce Humphrey <i>Toronto</i>
	Scott Miller <i>Pembroke</i>	Allan Lee <i>Harriston</i>
	Brian Parent <i>Windsor</i>	Scott Miller <i>Pembroke</i>
	Rick Pedder <i>Toronto</i>	Brian Parent <i>Windsor</i>
	Julie Tubman <i>Ottawa</i>	Rick Pedder <i>Toronto</i>
		Julie Tubman <i>Ottawa</i>

* Denotes Public Members

BOARD STAFF

Registrar

Joseph Richer

Manager, Inspections & Investigations

René Brakel

Inspectors

Randy Balon

Ken Singh

James Wingate

LEGAL COUNSEL

Steinecke Martin Maciura

Donald Posluns - *Barrister & Solicitor*

Manager, Licensing & Administration

Susan Beck

Bilingual Administrative Assistant

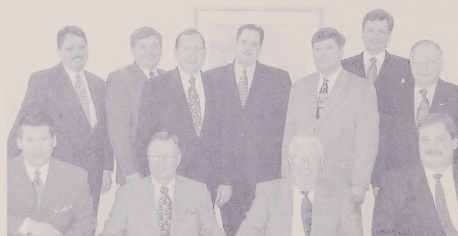
Shahd Studt

Administrative Bookkeeper

Marlen Weiler

AUDITOR

Harris & Wright



Board of Directors 1999

Front Row L-R Scott Doney, Harold Wilson, Bill Maguire, Joe Salini

Back Row L-R Brian Parent, Bill Steadman, Allan Lee, Scott Miller, Rick Pedder, Bruce Humphrey, Thomas Preston
(Absent: Julie Tubman)



From the Chair

In the last Annual Report, I spoke of "change" as being the recurring theme of all of our lives, and particularly for those involved in the death care industry:

"**change**" as the Board continues to work toward and within the new reality of self-management;

"**change**" as the Board has welcomed new staff René Brakel and Marlen Weiler;

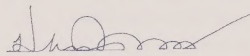
"**change**" as we said farewell to Board members Charles Anderson and Ted Liddycoat; and

"**change**" as we welcomed Scott Doney, Scott Miller, Brian Parent and Rick Pedder to the Board.

As chair of the Board for the past two years, I have had the opportunity to work with the Registrar, Joseph Richer, a most dedicated staff, and members of the Board. To each one, I express my thanks for your role in forming the Board's part of the regulatory team for the death care profession in Ontario.

The Board continues to be involved, through the Registrar, in "Red Tape" discussions, focussing primarily on the sensitive issue of the separation between funeral homes and cemeteries. The Board has not taken a position with respect to this issue, but strongly maintains that, whatever the eventual outcome of this discussion, as regulators, consumer protection is the Board's legislated mandate. In the meantime, the Board is mandated by legislation to enforce the *Funeral Directors and Establishments Act*.

As we enter this new century, these are exciting and challenging times – days of "change" – and, amid the flux, the Board continues to regulate the funeral service profession to ensure that the citizens of Ontario are served at some of their most sensitive hours, in a competent, caring way.



Dr. Harold Wilson
Chair

Where did the year go?

My first full year as Registrar proved to be a challenging one, though I am not certain that I would have wanted it any other way. With all that is going on, I cannot believe how quickly the time flew by. I believe that we have done a lot of good work and hope to continue our initiatives in 2000.

In making a few staffing and structural changes, we welcomed two new members to the staff, bringing the staff back up to its full complement. We have clarified the role of the two natural operational arms of the Board, Enforcement and Licensing, which has allowed the two departments to operate more efficiently. The clarification will also assist us in directing inquiries and information to the right people, in turn better assisting both the public and licensees.

Within the Enforcement side, which consists primarily of inspections and investigations, we have made several changes with the goal of formalizing procedures while eliminating unnecessary or redundant steps. The Enforcement staff has undertaken to review the inspection procedures to make them both more effective and less intrusive on the establishments, without compromising the Board's mandate to protect and serve the public interest.

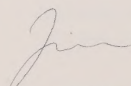
Licensing, which includes not only licensing but also administration and data management, has seen its share of changes. We have implemented a new information system that will allow us to maintain records in a more detailed, accurate and efficient fashion. We are all excited at the possibility of significantly reducing the processing time for licensing, while increasing the accuracy of the information.

The changes are in keeping with the Board's legislated mandate. As we move forward, we will maintain our consumer focus and ensure, wherever possible, that the introduction of new products, theories and marketing techniques are appropriate and in the consumer's interest. For example, the Board has made it clear to the profession that it believes that only funeral directors should sell funeral services and that it will take action in cases where the consumer has not been afforded the opportunity to deal with a licensed funeral director.

The Board continues to support the concept of Labour Mobility across Canada. It believes that establishing a common national examination could be the answer to achieving reciprocity while maintaining Ontario's educational standards.

In order to fulfil its mandate, the Board will be investigating avenues to raise public awareness. Education of both the profession and the consumer are key in ensuring public protection.

Dr. Hal Wilson has sat as Chair of the Board for the past two years. We would all like to thank Hal for his dedication to the efforts of the Board. I would like to thank all of the members of the Board and staff for their continued support and dedication to the Board.



Joseph Richer
Registrar



Complaints

The purpose of the Complaints Committee is to consider and adjudicate consumer complaints regarding the action and conduct of any licensee.

The Complaints Committee received 22 complaints between November 1, 1998 and October 31, 1999. Of these, 14 were dealt with in 1999 and 8 will be carried forward into 2000.

Of the 21 complaints reviewed by the Committee over the same period, 7 were received in 1998 and 14 in 1999. The following is the breakdown of their dispositions.

<i>In favour of the licensee</i>	6
<i>In favour of the complainant</i>	7
<i>Complaints referred to the Discipline Committee</i>	2
<i>Complaints withdrawn</i>	4
<i>Complaints mediated by staff</i>	2

Either party may appeal the Complaints Committee's decision to the Commercial Registration Appeal Tribunal (C.R.A.T.). Of the 21 complaints reviewed in 1999, 2 were appealed to C.R.A.T.

To minimize the number of complaints referred to the Complaints Committee and to serve the interest of the public involved, funeral directors should be well versed in statutory and regulatory requirements. In particular, licensees should be well aware of the sections regarding professional conduct, price lists, contracts, documentation and disclosure.

When asked, the most common reason for filing complaints is because "they don't want this to happen to anyone else." In many cases, consumers have been very pleased when they have been part of a process that has resulted in policy changes at an establishment.

The Complaints Committee was very encouraged that the licensees were taking complaints seriously and taking steps to remedy the complaints before they escalated. In a few cases, the funeral directors demonstrated their sincerity to the consumer's concerns by sharing with the complainant the policy changes that had been put in place, as a result of the complaint. In some cases, while the Committee made recommendations in favour of the complainant, it also believed that the funeral director had already provided remedy equal to, or in excess of, those the Complaints Committee would have recommended.

To address the needs of the parties involved in complaints, there has been a focus on reducing the time between the date the complaint is received and the date the matter is presented to the Complaints Committee. The staff has worked hard to reduce the backlog of complaints and is committed to handling complaints within a two or three month period, bearing in mind that the Committee meets only once each month. Of course, the time span will depend on the amount of investigation that is required and the scheduling of meetings.

Funeral establishments and transfer services in Ontario provided services and supplies for over 80,000 deaths last year and the Complaints Committee reviewed 22 complaints. Considering the number of deaths in the province and the small number of complaints, the Committee believes that the public is being very well served by the funeral directors in our province.

The Committee would also like to acknowledge the work of the Board staff who investigates and communicates with both funeral directors and consumers.



Complaints Committee

L-R Hal Wilson, Allan Lee, Brian Parent



Licensing

Licensing

The Licensing Committee is composed of three persons, one of whom must be a public member. The members must consider all matters that are referred to them by the Registrar concerning the eligibility of an applicant for a licence or a renewal of a licence and any other related matters. Hence, the Committee is extremely active.

The Committee members also perform the following:

- prepare, proctor and mark each examination written by a potential licensee;
- provide practical examinations for potential licensees
- maintain a twelve month in-service training program for apprentices/interns

Licensing Exams

In June 1999, 126 students wrote the Board of Funeral Services Licensing Exams and one of the 126 wrote the non-embalming exam. One hundred and sixteen (116) students were from Humber College and ten (10) were from Collège Boréal. Ninety percent (90%) of the candidates eligible to write the exams passed. Fourteen (14) students wrote the exams in December of which six (6) passed.

Summary of Individual Licensees for 1999

The Board licensed 2,407 funeral directors in 1999. Seventy percent (70%) are active licensees and the remainder (734) are inactive. Of the 1,673 active funeral directors, seven (7) are active funeral directors not authorized to embalm.

Summary of Licensed Funeral Establishments for 1999

565	<i>funeral establishment licences were issued</i>
4	<i>funeral establishment licences not providing services to the public were issued</i>
22	<i>transfer service licences were issued</i>

Professional Development

Professional Development is held in April every year. The Toronto program is offered annually and every five years the program is offered in Thunder Bay. This year the program was offered in Toronto with 283 funeral directors attending.

The Committee is heavily involved with the development, planning and evaluation of the annual Professional Development Program. The Committee is committed to providing quality continuing education to funeral directors, and continues to investigate new options for the program.

Inactive/Active Exams

When funeral directors have been inactive for 10 or more years and want to become active, they must write the Inactive/Active Exam. Three inactive licensees wrote in 1999.

In-Service Training

The Funeral Service Education program continues to have full enrollment in both Colleges. At the time of publication in 1999, there were 114 in-service students registered with the Board of Funeral Services – 105 Humber College students and 9 Collège Boréal students.

The Committee assists the staff in providing on-site interviews and surveys of in-service trainees. A member of the Licensing Committee and the Registrar continue to serve on the College Advisory Committees of Humber College of Applied Arts and Technology and Collège Boréal and participate in the awards program at the Colleges.



Licensing Committee

L-R Bruce Humphrey, Joe Salini, Bill Steadman

Compensation / Discipline

Compensation Fund

The Compensation Fund Committee manages the affairs of the Compensation Fund, which is established to provide compensation in the event that trust monies are handled incorrectly.

During the past year, the Committee reviewed and approved three separate claims against the fund, totalling \$7,451.87. Two of the claims involved a funeral home where the owner had accepted the funds during a time when he was very ill. Unfortunately, the funeral director died shortly after entering the contracts and the funds were never properly invested. The third claim involved a refund of excess funds that had never been returned to the estate of the deceased and where the funeral home closed shortly after fulfilling the contract.

The Committee is pleased with the state of finances, the trust account reporting and the efficiency of the Board Office when dealing with matters of this nature and find that the fund is in good financial shape with safe investments.

Prearranged Funeral Service Compensation Fund

The Compensation Fund remains above the minimum threshold of \$1 Million. The Committee is satisfied that the funds continue to be invested in a secure and diversified portfolio.



Compensation Fund Committee

L-R Tom Preston, Bill Maguire, Scott Miller



Discipline Committee

L-R Bill Maguire, Bill Steadman, Julie Tubman, Rick Pedder

Discipline

The Discipline Committee is established to hear cases involving allegations of professional misconduct. The issues dealt with by the Discipline Committee come by way of referral through the Executive Committee, the Complaints Committee or the Board.

Anyone appearing before the Discipline Committee has the right to be represented by legal counsel. The Discipline Committee itself has its own independent legal counsel to advise it on matters of procedure and legal precedence, thus allowing it to work at arms length from the Board of Funeral Services itself.

During 1999, three cases were heard by the Discipline Committee. In each case, the individual was found guilty of professional misconduct, and penalties were levied by the Committee as deemed appropriate.

One funeral director was found guilty of professional misconduct under paragraph 44(u) (unprofessional conduct) of Regulation 470, made under the *Funeral Directors and Establishment Act*. The licensee was previously found guilty of a criminal offense involving a minor. In order to protect the public interest, the Committee revoked the funeral director's licence.

In the second case, the funeral director had sent a letter of complaint to the Board that was false and misleading, and also signed that letter in the name of another individual. The licensee was found guilty of professional misconduct under paragraphs (o) (signing a false document) and (u) (unprofessional conduct) of Regulation 470, made under the *Funeral Directors and Establishment Act*. As penalty, the Discipline Committee ordered a fine of \$500 and directed that letters of apology be written to those affected. The Committee also reprimanded the licensee and prohibited the funeral director from hiring or supervising apprentices for a period of two years.

The last hearing of the year involved a funeral director who failed to invest pre-payment funds as required by subsection 34(1) of the Act and sections 16 and 20 of Regulation 470. The funeral director was found guilty of professional misconduct under paragraphs 44(a) (act or omission inconsistent with the Act or regulations) and (u) (unprofessional conduct) of Regulation 470, made under the *Funeral Directors and Establishments Act*. The Discipline Committee ordered a \$1000 fine and a two-month licence suspension. If the funeral director met conditions of knowledge and practice expected of him by January 31, 2000, the fine would be reduced to \$500 and one month of the suspension would be forgiven. Restrictions were placed on the funeral director's licence prohibiting the licensee from hiring or supervising apprentices and from accepting cash payments. The licensee will also be required to file all prepaid contracts with the Registrar, on a monthly basis.



Education

Education

In 1999, the Board of Funeral Services established a Committee to Review Funeral Service Education in Ontario. The Committee will review all aspects of funeral service education to ensure that the education, training and ongoing professional development prepares funeral directors to meet the needs of consumers and the profession now and in the future.

The Committee has identified five main areas to be reviewed. These areas include:

- 1) Pre-admission process,
- 2) Curriculum,
- 3) Internship,
- 4) Licensing, and
- 5) Professional Development

The Committee is composed of representatives from the Board of Funeral Services, the Ontario Funeral Service Association, Humber College, Collège Boréal and recent graduates from both programs. The members are enthusiastic about the project and believe that such a review will ensure that every component of the program remains at the highest possible level. The review will take place over the next year and members of the profession can expect to hear more about the project in the new year.

As the Committee moves forward, it will be imperative that it considers input from both the profession and the public. We appreciate the valuable input that we have received from the members of the profession and will continue to look for feedback and input in the coming months.

Inspections/Compliance

Staff

The inspectors had their hands full in 1999 with the 6-month vacancy in the position of Manager, Inspections and Investigations (formerly Administrative Inspector). With the assistance of the Inspectors and the Registrar, the Manager of Inspections and Investigations has had a smooth transition into his new position. The members of the Board's inspection staff, with their varied background and experience, have combined to form a very competent and very effective inspection team.

The number of inquiries from licensees is significant and the inspection staff continues to play a large role in assisting and informing licensees of their rights and obligations under the *Funeral Directors and Establishments Act*.

Inspections

Inspections of establishments are conducted routinely. The inspection process is structured to include the manager of the establishment, whenever possible. This allows the inspector to discuss the inspection with the individual who is directly responsible for the management and supervision of the establishment. Whenever possible, after the inspection is completed, an exit interview is conducted to review the results of the inspection with the manager or an establishment representative. The inspector will then follow up the inspection with a letter outlining in detail the results of the inspection and a written response is requested from the licensee. This procedure has proven to be proactive in assuring both compliance and consumer protection. In addition to inspections, the Inspectors review advertising, which must be submitted by licensees prior to being released to the public.

Between November 1, 1998 and October 31, 1999, the inspection staff conducted 130 inspections. This number comprises 112 routine establishment inspections, 12 new funeral homes, 2 new transfer services, 3 new or renovated preparation rooms, 2 new additions to premises of existing establishments and 5 closings of establishments.

The inspection team is constantly updating and reviewing its procedures to maximize their effectiveness, while minimizing the intrusion on the establishments. Inspections are not announced before the inspector's arrival at the establishment, thereby allowing the inspectors to see the condition of the premises as a consumer would.

Investigation

In addition to routine inspections, the inspection staff is also heavily involved in the numerous investigations conducted each year. The inspection staff investigated a number of reported breaches of the Act and Regulations involving soliciting, advertising, unauthorized embalming, unlicensed individuals holding out as funeral directors, etc.

In most cases, the matters were resolved when the breaches were addressed directly through informal mediation, while others required disciplinary action.

Goals & Objectives

The inspection team has set a goal to complete 200 inspections in the year 2000. This will go a long way towards our long-range goal of having each funeral home and transfer service inspected within a three-year cycle.

The team believes that licensee education is the most effective way to ensure compliance. The objective for 2000 is to increase the inspectors' availability to licensees so that they may become a more accessible resource to those who wish to contact them. To this end, each member of the inspection team now has voice mail and e-mail.

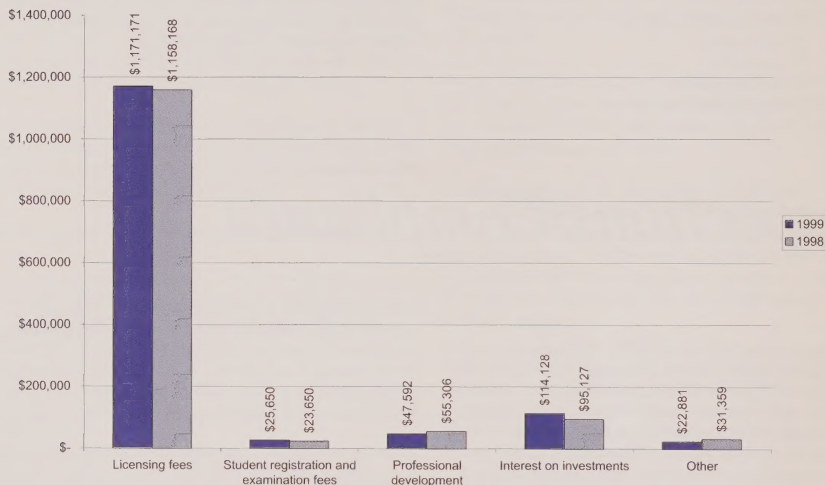


Financial Outlook

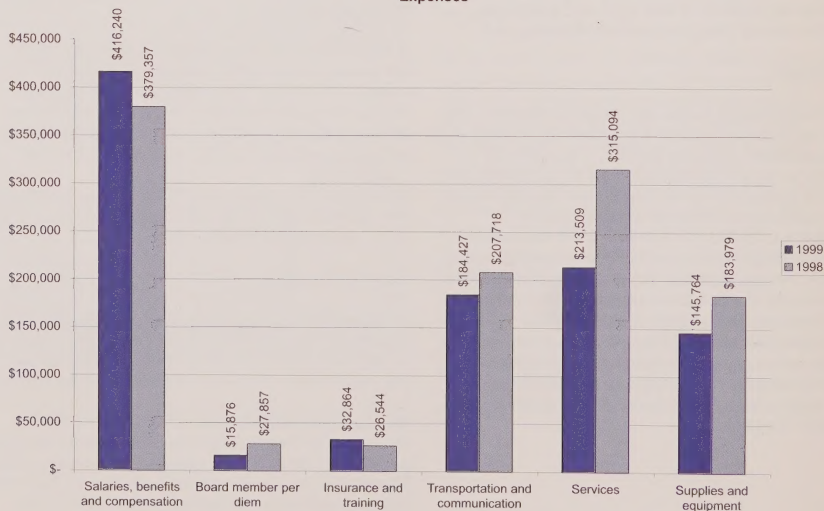
Harris & Wright audited the Board of Funeral Services and the Prepaid Funeral Services Compensation Fund. They reported that the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Board as of October 31, 1999.

The Board and the funeral service profession have been faced with a number of changes from the election of professional Board members to changes within the funeral service profession. The Board's strong financial position has allowed it to meet the challenges of 2000. Complete financial statements are available upon request.

Revenue



Expenses



Aperçu financier

APERÇU FINANCIER



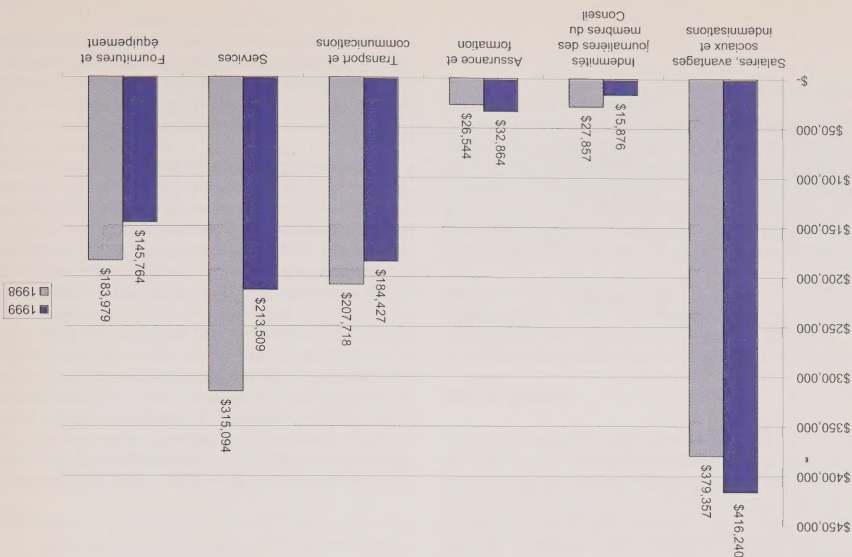
Le cabinet Harris & Wright a procédé à la vérification des états financiers du Conseil des services funéraires et du Fonds d'indemnisation d'arrangements funéraires payés à l'avance. Les états financiers produits reflètent de manière exacte, dans tous leurs éléments matériels, la situation financière du Conseil au 31 octobre 1999.

Le Conseil et la profession des services funéraires ont fait face à un certain nombre de changements allant de l'élection de membres professionnels du Conseil à des changements survenus au sein du secteur des services funéraires. La solide situation financière du Conseil lui a permis de relever les défis de l'exercice financier à venir.

Sources de recettes



Depenses



Inspections et conformité

- 1) Le processus avant l'admission,
- 2) Le programme de formation,
- 3) Le stage,
- 4) L'octroi de permis, et
- 5) Le perfectionnement professionnel.

Le comité a identifié cinq principaux domaines devant faire l'objet d'examen. Ces domaines incluent :

des consommateurs et de la profession, perfectionnement professionnel continu préparant les directeurs de services funéraires à répondre aux besoins présents et futurs, l'éducation qui touchent aux services funéraires. Ceci, pour assurer que les programmes d'éducation, la formation et le perfectionnement professionnel continu préparent les directeurs de services funéraires à répondre aux besoins présents et futurs.

À mesure que le comité avance, il est impératif qu'il puisse considérer l'apport des membres et du public. Nous remercions les membres de la profession de leur précieux concours et continuerons à être réceptifs aux commentaires et aux remarques qu'ils exprimeront dans les prochains mois.

Le comité se compose de représentants du Conseil des services funéraires, de l'Association des services funéraires de l'Ontario, du Collège Humbert, du Collège Boreal et de diplômés récents des deux programmes. Les membres sont très enthousiastes du projet et croient qu'un tel examen permettra de garantir que toutes les composantes du programme demeureront au plus haut niveau possible. L'examen se tiendra au cours de l'année prochaine et les membres de la profession peuvent s'attendre à entendre parler de l'évolution du projet dans la nouvelle année.

Personnel

Les inspecteurs ont été fort occupés en 1999, en raison du poste de Chef des inspections et des investigations (auparavant Inspecteur administratif) qui a demeuré vacant pendant six mois. Grâce à l'assistance des inspecteurs et du registraire, le chef des inspections et des investigations a bénéficié d'une transition en douceur dans son nouveau poste. Les membres du personnel d'inspection du Conseil, munis de leurs acquis et d'une expérience variée, forment aujourd'hui une équipe très efficace et compétente.

Les demandes de renseignements provenant des détenteurs de permis sont nombreuses et le personnel d'inspection continue à jouer un rôle important pour leur fournir aide et information au sujet de leurs droits et obligations en vertu de la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires.

Inspections

Les inspections des établissements s'effectuent de façon routinière. Le processus d'inspection est structuré pour inclure le directeur principal de l'établissement, dans la mesure du possible. Cela donne l'occasion à l'inspecteur de discuter de la gestion et de la supervision de l'établissement. Quand cela est possible, à l'issue de l'inspection, une entrevue de fin de mission est effectuée pour examiner les résultats de l'inspection, avec le directeur principal ou un représentant de l'établissement. L'inspecteur fera ensuite le suivi par une lettre indiquant en détail les résultats de l'inspection et, le détenteur de permis est tenu de donner une réponse écrite. Cette procédure s'est avérée proactive en ce qu'elle assure à la fois la conformité et la protection du consommateur. Outre les inspections, les inspecteurs examinent la publicité qui doit être soumise par les détenteurs de permis avant d'être diffusée auprès du public.

Entre le 1^{er} novembre 1998 et le 31 octobre 1999, le personnel d'inspection a procédé à 130 inspections. Ce nombre comprend 112 inspections routinières d'établissements, 12 inspections de nouveaux salons funéraires, 2 nouveaux services de transfert,

Buts et objectifs

Dans la plupart des cas, les problèmes ont été résolus quand les infractions ont été traitées par une médiation informelle tandis que d'autres ont exigé des mesures disciplinaires.

Outre les inspections routinières, le personnel d'inspection doit activement participer aux nombreuses investigations effectuées chaque année. Le personnel d'inspection a donc entrepris l'investigation d'un certain nombre d'infractions signalées comportant la sollicitation, la publicité, l'embaument non autorisé, les personnes sans permis qui prétendent être directeurs de services funéraires, etc.

Investigations

3 salles de préparation neuves ou renouvelées, 2 nouvelles adjonctions aux locaux d'établissements existants et 5 fermures d'établissements.

L'équipe d'inspection met constamment à jour ses procédures afin d'optimiser l'efficacité tout en minimisant l'intrusion dans les établissements. Les inspections ne sont pas annoncées avant l'arrivée de l'inspecteur à l'établissement, ce qui permet aux inspecteurs d'examiner la condition des locaux comme le ferait un consommateur.

Le but de l'équipe d'inspection est d'achever 200 inspections en 2000. Cela permettra de poursuivre l'objectif à long terme visant à inspecter chaque établissement funéraire et service de transfert sur un cycle de trois ans.

L'équipe croit que l'éducation du détenteur de permis est la façon la plus efficace d'assurer la conformité. L'objectif pour 2000 est d'accroître la disponibilité des inspecteurs auprès des détenteurs de permis de telle sorte qu'ils puissent devenir une ressource plus accessible pour toute personne qui souhaite communiquer avec eux. À cette fin, chaque membre de l'équipe d'inspection est doté d'une messagerie vocale et d'une adresse de courrier électronique.



Indemnisation/Discipline

Fonds d'indemnisation

Discipline

Le Comité du fonds d'indemnisation administre le fonds qui a été établi en vue d'accorder une indemnisation en cas de détournement de fonds en fiducie.

Au cours de l'année dernière, le comité a examiné et approuvé trois réclamations distinctes de particuliers à l'encontre du fonds, pour une somme totale de 7 451,87 \$.

Deux des réclamations ont impliqué un établissement funéraire dont le propriétaire avait accepté des fonds pendant qu'il était très malade. Malheureusement, le directeur funéraire est décédé peu après avoir passé le contrat et les fonds n'ont jamais été investis correctement. La troisième réclamation a impliqué un remboursement de fonds en excès qu'il n'avait jamais rendus à la succession du défunt et où l'établissement funéraire avait fermé peu après avoir exaucé le contrat.

Le Comité se déclare satisfait de l'état des finances, des comptes rendus soumis par les comptes en fiducie et de l'efficacité témoignée par le Bureau du Conseil lors du traitement des questions de cette nature, et constate que le fonds est en bonne posture financière et bénéficie de placements sûrs.

Fonds d'indemnisation de préarrangements funéraires

Le fonds d'indemnisation demeure au-dessus du seuil minimum de 1 million de dollars. Le Comité constate avec satisfaction que le fonds continue à être investi dans un portefeuille sûr et diversifié.

Dans le deuxième cas, le directeur funéraire avait adressé au Conseil une lettre formulant une plainte fautive et trompeuse de même qu'il avait apposé une fausse signature en usurpant le nom d'une autre personne. Ce détenteur de permis a été reconnu coupable d'inconduite professionnelle aux termes des paragraphes 44(o) (signant un document faux) et (u) (inconduite professionnelle) du Règlement 470 de la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires. Ce détenteur de permis avait été reconnu coupable d'inconduite professionnelle aux termes du paragraphe 44(u) (inconduite professionnelle) du Règlement 470 de la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires. Ce détenteur de permis avait été reconnu coupable d'inconduite professionnelle aux termes du paragraphe 44(u) (inconduite professionnelle) du Règlement 470 de la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires. Ce détenteur de permis avait été reconnu coupable d'inconduite professionnelle aux termes du paragraphe 44(u) (inconduite professionnelle) du Règlement 470 de la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires.

Quant à la dernière audience de l'année, elle s'agissait d'un directeur de services funéraires qui avait omis de placer ou de déposer des fonds préparés conformément aux dispositions du paragraphe 34(1) de la Loi et des articles 16 et 20 du Règlement 470. Ce directeur de services funéraires a été reconnu coupable d'inconduite professionnelle aux termes des paragraphes 44(a) (action ou omission inconsistante avec la Loi ou le Règlement) et (u) (inconduite professionnelle) du Règlement 470 de la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires. Le comité de discipline a ordonné une amende de 1 000 \$ ainsi que la suspension du permis pour une durée de 2 mois. Si le directeur de services funéraires satisfait les conditions de connaissances et de pratique qui lui sont exigées avant la fin du 31 janvier 2000, le montant de 500 \$ ainsi qu'un mois de suspension seraient déduits de cette peine.

Plusieurs restrictions ont également été imposées au permis du directeur de services funéraires. Il lui est interdit par conséquent de superviser ou d'embaucher des apprentis ou même d'accepter des paiements en espèces. Le détenteur de permis est en outre exigé de déposer mensuellement au bureau du registraire, tous les contrats préparés.

Comité du Fonds d'indemnisation

G-D Tom Preston, Bill Maguire, Scott Miller

Comité de discipline

G-D Bill Maguire, Bill Steadman, Julie Tubman, Rick Pedder



INDEMNISATION / DISCIPLINE

Octroi de permis

Octroi de permis

Le comité des permis est composé de trois personnes qui d'entre elles doit être membre du public. Les membres doivent examiner toutes les affaires qui leur sont référées par le registraire à propos de l'éligibilité d'un candidat à un permis ou au renouvellement d'un permis ainsi que toutes autres affaires qui s'y rapportent. Par conséquent, le comité est extrêmement actif.

Les membres du comité accomplissent aussi ce qui suit:

- Préparer, surveiller et noter chaque examen que passe tout détenteur de permis potentiel.
- Fournir les examens pratiques à tout détenteur de permis potentiel.
- Maintenir une formation sur place de douze mois pour les stagiaires/apprentis.

Examens de permis

En juin 1999, 126 étudiants ont passé les examens de permis du Conseil des services funéraires et 1 d'entre eux a passé l'examen à l'intention des directeurs de services funéraires non autorisés à l'embaumement. Cent seize (116) étudiants provenaient du Collège Humber et dix (10) du Collège Boreal. Quarante-dix pour cent (90%) des candidats admissibles à l'examen ont réussis. Quatorze (14) étudiants ont passé les examens en décembre et six (6) d'entre eux ont réussi.

Récapitulatif des détenteurs de permis en 1999

Le Conseil a accordé un permis à 2 407 directeurs de services funéraires en 1999. Soixante-dix pour cent (70 %) sont des titulaires actifs et les restants (736) sont inactifs. Sur les 1 673 directeurs de services funéraires actifs, sept (7) sont détenteurs de permis actifs qui ne sont pas autorisés à l'embaumement.

Permis délivrés à des établissements funéraires en 1999

565	permis ont été délivrés à des établissements funéraires
4	permis ont été délivrés à des établissements funéraires ne fournissant pas de services de transfert ont été délivrés
22	permis de service de transfert ont été

Formation professionnelle

Une séance de formation professionnelle se tient chaque année en avril. Le programme de Toronto se déroule annuellement, tandis qu'il est offert tous les cinq ans à Thunder Bay. Cette année, le programme a été offert à Toronto et 283 directeurs de services funéraires y ont assisté.

Le comité participe activement au développement du programme et aux activités de planification et d'évaluation du programme de formation professionnelle annuel. Le comité s'est engagé à fournir une éducation permanente de qualité, aux directeurs de services funéraires, de même, il continue à investiguer de nouvelles possibilités pour le programme.

Examens inactifs/actifs

Quand des directeurs funéraires ont été inactifs pour 10 ans ou plus et désirent devenir actifs, ils doivent écrire l'examen Inactif/Actif. Chaque année, un petit nombre de détenteurs de permis inactifs passe cet examen de transition. Cette année n'a pas fait exception. Trois détenteurs de permis inactifs ont passé l'examen.

Formation sur les lieux de travail

Le programme d'éducation des services funéraires continue à attirer un bon nombre de candidats aussi bien au Collège Humber qu'au Collège Boreal. Au moment de la publication du présent rapport, on dénombre en 1999, 114 étudiants inscrits au Conseil des services funéraires pour leur formation pratique: 105 du Collège Humber et 9 du Collège Boreal.

Le comité prête son concours au personnel lors des entrevues et des enquêtes concernant les stagiaires enregistrés. Un membre du comité des permis et le registraire continuent de siéger aux comités consultatifs des collèges Humber et Boreal tout en participant au programme de remise de prix des deux collèges.

Le comité des permis

G-D Bruce Humphrey, Joe Salini, Bill Steadman





Plaintes

Le comité des plaintes a pour but de considérer et de statuer les plaintes du consommateur concernant l'action et la conduite de tout détenteur de permis.

Le comité des plaintes a reçu 22 plaintes entre le 1er novembre 1998 et le 31 octobre 1999. De ce nombre, quatorze (14) ont été traitées en 1999 et huit (8) le seront au cours de 2000.

Sur les 21 plaintes que le comité a examinées au cours de la même période, sept (7) ont été reçues en 1998 et quatorze (14) en 1999. Les décisions prises à leur égard se répartissaient ainsi:

En faveur du plaignant	6
Plaintes renvoyées au comité de discipline	7
Plaintes retirées	2
Plaintes ayant fait l'objet d'une médiation du personnel	4

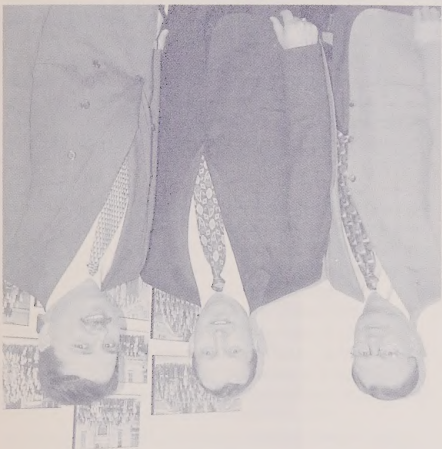
Toute partie peut interjeter appel de la décision du comité des plaintes auprès de la Commission d'appel des griefs commerciaux (C.A.E.C.). Sur les 21 plaintes examinées en 1999, deux ont fait l'objet d'appels auprès de la C.A.E.C.

Afin de réduire le plus possible le nombre de plaintes renvoyées au comité des plaintes et d'agir dans l'intérêt du public concerné, il convient que les directeurs de services funéraires connaissent bien leurs obligations légales et réglementaires. En particulier, les détenteurs de permis devraient être bien au courant des sections ayant trait à la déontologie, aux listes des prix, aux contrats, à la documentation et à la divulgation des renseignements. Les consommateurs interrogés affirment que la raison la plus commune qui les incite à déposer une plainte est le désir que «la même chose n'arrive pas à d'autres». Dans beaucoup de cas, les consommateurs ont exprimé leur satisfaction d'avoir été associés à un processus qui a amené un établissement funéraire à réviser ses politiques.

Le comité des plaintes a constaté avec satisfaction que les détenteurs de permis portaient une grande attention aux plaintes formulées et qu'ils prenaient des mesures pour y porter remède avant qu'elles ne s'aggravent. Dans certains cas, les directeurs de services funéraires ont démontré leur bonne foi vis-à-vis des inquiétudes exprimées par le consommateur en le mettant au courant des changements apportés suite à la plainte formulée. Quelquefois, même si le comité se prononçait en faveur du plaignant, il a pu constater que le directeur de services funéraires avait déjà pris des dispositions de portée égale aux recommandations qu'aurait pu faire le comité des plaintes ou même les dépassant.

Afin de répondre aux besoins des parties concernées par les plaintes, on s'est efforcé de réduire le délai entre la date de réception de la plainte et la date à laquelle la question est portée devant le comité des plaintes. Le personnel a beaucoup travaillé pour réduire l'arriéré de plaintes et s'efforce d'y donner suite dans un laps de deux à trois mois, en gardant à l'esprit que le comité se réunit seulement une fois par mois. Bien sûr, cette durée peut varier selon l'étendue de l'investigation requise et l'horaire des réunions.

Les établissements funéraires et les services de transfert en Ontario ont fourni des biens et services à plus de 80 000 cas de décès survenus l'année dernière et le comité des plaintes a examiné 22 plaintes. Considérant le nombre de décès dans la province et le nombre minime des plaintes, le comité croit que le public est bien desservi par les directeurs de services funéraires dans notre province. Le comité aimerait également rendre hommage au travail du personnel du Conseil qui enquête et qui communique aussi bien avec les directeurs de services funéraires qu'avec les consommateurs.



Le comité des plaintes

G-D Hal Wilson, Allan Lee, Brian Parent

De la part du président

Dans le dernier Rapport annuel, j'ai eu l'occasion de dire à quel point le «changement» était le thème qui revient tout au long de la vie, et notamment pour ceux et celles qui oeuvrent dans l'industrie des services funéraires.

«changement», étant donné que le Conseil oeuvre en faveur de la nouvelle réalité de l'autogestion et à l'intégrer à son action;

«changement», étant donné que le Conseil a souhaité la bienvenue aux nouveaux membres du personnel: René Brakel et Marten Weiler;

«changement», étant donné que le Conseil a fait ses adieux aux membres sortants: Charles Anderson et Ted Liddycoy; et

«changement», étant donné que nous avons souhaité la bienvenue à Scott Doney, Scott Miller, Brian Parent et à Rick Pedder au sein du Conseil.

En tant que président du Conseil au cours de ces deux

dernières années, j'ai eu l'occasion de collaborer avec le

registraire Joseph Richer, un personnel très dévoué et les

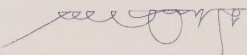
membres du Conseil. À chacun de vous, j'exprime ma gratitude pour le rôle que vous avez joué en faisant partie de l'équipe du Conseil chargée de réglementer la profession des services

funéraires en Ontario.

Où est passée l'année?

Le Conseil continue d'être engagé, par l'entremise du registraire, dans les discussions de «formalités administratives» sur la question délicate de la séparation entre établissements funéraires et cimetières. Le Conseil n'a pas pris position sur le sujet, mais maintient fortement que quelle que soit l'issue de cette discussion, en tant qu'organisme de réglementation, dans l'interalle, le mandat confié au Conseil par la loi est l'application de la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires.

L'entrée dans le nouveau siècle marque une époque passionnante et remplie de défis – une époque de «changement» – et dans ce flux, le Conseil continue à régir la profession des services funéraires afin d'assurer que les citoyens de l'Ontario sont desservis, lors de quelques-uns de leurs moments les plus délicats, d'une façon prévenante et compétente.



Dr Harold Wilson
Président

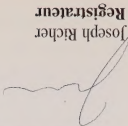
Ces changements correspondent au mandat légiféré du Conseil. À mesure que nous nous portons en avant, notre action continuera de se concentrer sur le consommateur. Par conséquent, nous assurons que, dans toute la mesure du possible, les nouveaux produits, les principes et les techniques de marketing introduits sont appropriés et dans l'intérêt du consommateur. Par exemple, le Conseil a expliqué clairement aux membres de la profession qu'il croit que seuls les directeurs de services funéraires devraient être habilités à vendre des services funéraires, et qu'il interviendra dans tous les cas où le consommateur n'aura pas eu la possibilité de s'entretenir avec un directeur de services funéraires détenteur de permis.

Le Conseil continue d'appuyer le concept de la mobilité de la main-d'oeuvre dans tout le Canada. Il croit que la mise en place d'un examen commun à l'échelle nationale pourrait constituer la réponse permanente à la réciprocité tout en préservant les normes éducatives de l'Ontario.

Afin de s'acquitter de son mandat, le Conseil étudiera des moyens destinés à sensibiliser davantage le public. L'éducation des membres de la profession et du consommateur sont les éléments clés pour garantir la protection du public.

Le Dr Hal Wilson a présidé le Conseil au cours des deux dernières années. Nous aimerions tous le remercier pour son dévouement et le soutien apporté aux efforts du Conseil. Je voudrais remercier tous les membres du Conseil et le personnel pour leur

collaboration et leur dévouement continus au Conseil.



Joseph Richer
Registraire

Outre l'octroi des permis, le Service des permis, qui comprend également l'administration et la gestion des données, a connu sa part de changements. Nous avons mis en oeuvre un nouveau système d'information qui nous permettra de conserver les dossiers de façon plus détaillée, plus précise et efficace. Nous avons hâte de pouvoir réduire de manière significative la durée du traitement tout en augmentant la précision de l'information.

En ce qui concerne le Service de l'application, dont l'activité se compose principalement d'inspections et d'investigations, nous avons apporté plusieurs changements dans le dessin de formaliser les procédures tout en éliminant des étapes superflues ou redondantes. Le personnel a entrepris l'examen des procédures d'inspection afin de les rendre plus efficaces et moins onéreuses pour les établissements, sans compromettre le mandat du Conseil de protéger et de desservir l'intérêt public.

Ma première année complète en tant que registraire a été stimulante et pleine de défis, mais je ne suis pas sûr que j'aurais aimé qu'il en fut autrement. Avec tant d'activités en cours, je ne puis pas à croire que le temps a passé si vite. Je crois que nous avons accompli beaucoup de bon travail, et j'espère que nous serons en mesure de poursuivre nos initiatives en 2000.

Dans le cadre des quelques changements apportés en matière de dotation et sur le plan structurel, nous avons accueilli deux nouveaux membres au personnel, ce qui porte l'effectif au grand complet. Nous avons également redéfini le rôle des deux services de l'application et des permis, ce qui s'est traduit par une adroite et également à achever les demandes de renseignements et les informations aux personnes pertinentes, ce qui a son tour apporté des avantages aussi bien à la clientèle qu'aux titulaires de permis.

Membres du Conseil

Le Conseil des services funéraires a été établi en vertu de la *Loi sur les services funéraires* de 1976 afin de succéder au Conseil d'administration dont l'histoire remonte à 1914.

La législation actuelle, la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*, exige que le Conseil soit composé de treize personnes: huit directeurs de services funéraires et cinq personnes du public. Tous les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

MEMBRES DU CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

1999

2000

Président	Harold Wilson*	Belleville	Joe Salini	Thunder Bay
Vice-Président	Joe Salini	Thunder Bay	Scott Doney	Shelburne
Membre de direction	Scott Doney	Shelburne	Bill Steadman*	Toronto
	Bill Maguire*	Cobourg	Carl Compton*	Toronto
	Bill Steadman*	Toronto	Bill Maguire*	Cobourg
	Thomas Preston*	Oakville	Thomas Preston*	Oakville
	Bruce Humphrey	Toronto	Harold Wilson*	Belleville
	Allan Lee	Harviston	Bruce Humphrey	Toronto
	Scott Miller	Pembroke	Allan Lee	Harviston
	Brian Parent	Windsor	Scott Miller	Pembroke
	Rick Pedder	Toronto	Brian Parent	Windsor
	Julie Tubman	Ottawa	Rick Pedder	Toronto
			Julie Tubman	Ottawa

*signifie membres du public

PERSONNEL DU CONSEIL

Registreur	Joseph Richer	Chargé des inspections et des investigations	René Brakel	Chargé des permis et de l'administration	Susan Beck	Adjointe administrative bilingue	Shahd Studi	Aide-comptable administrative	Marten Weiler	VÉRIFICATEUR	Harris & Wright
CONSEILLERS JURIDIQUES	Steincke Martin Maciura	Donald Postluns – Procureur et Avocat									



Conseil d'administration 1999

Au premier rang G-D Scott Doney, Harold Wilson, Bill Maguire, Joe Salini

Au deuxième rang G-D Brian Parent, Bill Steadman, Allan Lee, Scott Miller, Rick Pedder, Bruce Humphrey, Thomas Preston

(Absente: Julie Tubman)



3 1761 11469866 5

RAPPORT ANNUEL 1999

Conseil des services funéraires

